

ABSTRAK

Toby Timmyko, NIT. 51145550.K, 2018 "Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. Bias Delta Pratama Melalui Penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Di Perairan Pulau Galang Batam" Program Diploma IV, Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Poernomo Dwiatmojo, S.H., M.H. dan Pembimbing II: Capt. Agus Hadi Purwantomo, M.Mar.

Prosedur Keagenan kapal merupakan salah satu unsur yang selalu dilakukan pada saat proses clearance di area pelabuhan.. Dalam kegiatan clearance di perairan Pulau Galang Batam sering terjadi keterlambatan dalam proses input dokumen clearance ke petugas CIQP sehingga menyebabkan keterlambatan dalam hal pelayanan keagenan kapal. Salah satu penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan keagenan kapal adalah kinerja agen operasional yang kurang maksimal. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab agen operasional bekerja tidak maksimal dan meningkatkan kinerja agen operasional melalui metode Standar Operasional Prosedur (SOP) keagenan kapal.

Dalam skripsi ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang mengatur suatu metode penelitian dengan menggunakan beberapa aspek seperti pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor yang menyebabkan agen operasional bekerja tidak maksimal antara lain faktor cuaca, agen operasional yang kurang mengetahui SOP yang berlaku, serta kurangnya perawatan dan kesadaran diri dalam memakai alat-alat keselamatan. Berdasarkan hasil penelitian sebaiknya PT. Bias Delta Pratama melakukan upaya dengan pengecekan cuaca, memberikan prosedur SOP CIQP terbaru terhadap agen operasional,. Pengecekan kelengkapan alat-alat keselamatan harus diadakan perawatan rutin dan berkala serta pengawasan terhadap agen operasional pada saat naik ke atas kapal. Dengan demikian PT. Bias Delta Pratama dapat meningkatkan kinerja keagenan kapal untuk mengurangi keterlambatan.

Kata Kunci : Kinerja, Keagenan Kapal, Keterlambatan.